

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Menurut Wanandi Yoso Hanur Cahyo (2014) hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi kebermanfaatan, keamanan, kepercayaan dan persepsi kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *online banking*.⁶

Menurut Rakhmawati, Sherly, Isharijadi, (2013) penelitian ini merupakan penelitian asosiatif terhadap nasabah Bank Mandiri cabang Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegunaan dan kemudahan tidak berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan kepercayaan dan persepsi kenyamanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan sistem internet banking. Dan seluruh variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap minat penggunaan sistem internet banking.⁷

Menurut Listyawati (2018) penelitian ini menggunakan metode convenience sampling. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa persepsi trust, persepsi keamanan dan persepsi kemudahan berpengaruh pada minat menggunakan internet banking. Sedangkan persepsi resiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan internet banking.⁸

⁶Wanandi Yoso Hanur Cahyo, *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta 2014*

⁷Rakhmawati, Sherly; Isharijadi, Isharijadi. *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Madiun*. Assets: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan 2013, 2.2: 71-84.

⁸Listyawati, *Pengaruh Trust, Persepsi resiko, Persepsi Keamanan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan Internet Banking Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kartasura 2018*

Menurut Sakina Maulidiyah(2017) Model statistic yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. penelitian ini menggunakan data primer. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi kesesuaian secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan ada keputusan menggunakan mobile banking.⁹

Perbedaan antara para peneliti terdahulu dengan penulis saat ini yaitu terletak pada metode penelitian, para peneliti terdahulu menggunakan analisis data uji regresi serta uji asumsi, sedangkan penulis hanya mendeskripsikan, menginterpretasikan data hasil penyebaran kuisioner. Kemudian perbedaan selanjutnya pada lokasi penelitian, tahun penelitian. Persamaan penelitian terdahulu dengan penulis yaitu pada persepsi nasabah menggunakan suatu sistem, serta persamaan dalam penelitian yang termasuk penelitian survei dan kuisioner dalam metode pengumpulan data.

B. Landasan Teori

1. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan pandangan orang mengenai kenyataan, serta merupakan proses yang kompleks yang dilakukan seseorang untuk memilih, mengatur, dan memberi makna pada kenyataan yang dijumpai disekitarnya.¹⁰

⁹Maulidiyah, S. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kesesuaian Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Mandiri Di Surabaya* (Doctoral Dissertation, Stie Perbanas Surabaya 2017).

¹⁰Hardjana, Agus M. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta : Kanisius, 2003. hlm 40

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. persepsi merupakan tanggapan atau pendapat seseorang tentang suatu objek yang sangat menentukan perilakunya terhadap objek tersebut. Persepsi seseorang terhadap rangsangan atau stimulus yang diterimanya akan berbeda satu sama lainnya. Faktor fungsional yang menentukan persepsi berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal lain yang termasuk apa yang kita sebut sebagai faktor-faktor personal. Yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimuli, tetapi karakteristik orang yang memberikan respons pada stimuli itu.¹¹

Persepsi dapat diartikan pula sebagai proses diterimanya rangsang melalui pancaindera yang didahului oleh perhatian sehingga individu mampu mengetahui, mengartikan, dan menghayati tentang hal yang diamati, baik yang ada di luar maupun dalam diri individu. Terdapat dua macam persepsi, yaitu *pertama External perception*, merupakan persepsi yang terjadi karena adanya rangsang yang datang dari luar diri individu. *Kedua yaitu Self-perception*, merupakan persepsi yang terjadi karena adanya rangsang yang berasal dari dalam diri individu. Dalam hal ini yang menjadi objek adalah dirinya sendiri. Dengan persepsi, individu dapat menyadari dan dapat mengerti tentang keadaan lingkungan yang ada di sekitarnya maupun tentang keadaan diri individu yang bersangkutan (*self perception*).¹²

¹¹Supratman, Lucy Pujasari. *Psikologi Komunikasi*, Yogyakarta : Deepublish.2016.hlm 70

¹²Sunaryo. *Psikolog*.Jakarta: Buku Kedokteran EGC.2002. Hlm 93

Persepsi seseorang terhadap minat seseorang dalam menggunakan teknologi dapat dikelompokkan sebagai berikut :¹³

1) Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Merupakan keyakinan seseorang ketika menggunakan teknologi dapat memberikan manfaat dan hasil yang bagus.

2) Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*)

Merupakan keyakinan seseorang ketika menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami sehingga pengguna tidak merasa berat ketika ada teknologi baru.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Beberapa factor yang mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut :¹⁴

- 1) Pengalaman masa lalu mampu mempengaruhi seseorang karena seseorang pada umumnya akan menarik kesimpulan yang sama dengan yang dirasakan, didengar dan dilihatnya.
- 2) Keinginan mampu memberikan pengaruh terhadap persepsi seseorang dalam membuat keputusan.
- 3) Pengalaman yang bersumber dari teman, dimana mereka akan bercerita mengenai pengalamannya.

Terdapat 3 faktor pula yang mempengaruhi pengembangan persepsi seseorang yaitu :¹⁵

¹³Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya. 2005

¹⁴Gasperz, Vincent. *Manajemen Bisnis Total Dalam Era Globalisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 1997

¹⁵Vertizal Riva'i. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. 2003. Hlm 359

- 1) Pendidikan / pengetahuan
- 2) Penghasilan / pekerjaan
- 3) Agama / religi

Faktor agama dapat dikatakan sebagai sesuatu yang telah melekat pada diri manusia dan selalu terbawa sejak kelahirannya.

1. Pengertian Nasabah

Nasabah menurut (Komaruddin:1994)¹⁶ dalam kamus perbankan, nasabah adalah badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa nasabah adalah seseorang yang mempunyai simpanan atau pinjaman pada bank.

Menurut undang-undang Perbankan Syariah no. 21 Tahun 2008, tentang Perbankan syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah atau unit usaha syariah. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau unit usaha syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah investor adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank syariah dan atau unit usaha syariah dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara bank syariah atau unit usaha syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan prinsip syariah.¹⁷

¹⁶Komaruddin. *Kamus Perbankan*, Jakarta : CV. Rajawali 1994.

¹⁷Oktivianto Oski. *Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga Diukur Dari Dimensi Kualitas Pelayanan*, hlm 20

2. Kemudahan Penggunaan Mobile Banking

Kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa bahwa system informasi mudah digunakan maka seseorang akan cenderung menggunakannya.¹⁸

Menurut Davis (1989)¹⁹, persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Persepsi kemudahan penggunaan juga diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha.

Persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan pula sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Dapat dikatakan bahwa kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari sistem atau teknologi karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan.²⁰ Jika seseorang percaya terhadap teknologi yang digunakan maka dia akan menggunakannya sehingga persepsi kemudahan ini juga merupakan kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan.²¹

¹⁸Hadyan Farizi dan Syaefullah. "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Internet Banking". Jurnal Ekonomi dan Bisnis. 2014. Pp 1-14. Hlm 95,

¹⁹Davis, F.D. *Perceived Usefulness, Perceived Ease to Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly, 1989. Vol 13 No.5. hlm 319-339.

²⁰Arief Wibowo. *Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)* 2006.

²¹Jogiyanto. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta : Andi. 2007. hlm 115

Jadi kemudahan penggunaan *mobile banking* memiliki makna bahwa layanan mobile banking oleh pihak bank akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan mobile banking. Persepsi kemudahan penggunaan diyakini memiliki pengaruh yang kuat dalam pembentukan sikap seseorang individu dalam menerima teknologi.

Beberapa indikator persepsi kemudahan terhadap suatu sistem informasi menurut Venkatesh dan Davis (2000) ²² yaitu:

- 1) Sistem jelas dan mudah dimengerti (*clear and understanding*)
- 2) Tidak membutuhkan banyak usaha untuk menggunakan sistem tersebut (*does not require a lot of mental effort*)
- 3) Sistem mudah untuk digunakan (*easy to use*)
- 4) Sistem mudah digunakan sesuai dengan apa yang ingin pengguna kerjakan (*easy to get the system to do what he/she wants to do*).

Semakin mudah suatu sistem untuk dipelajari dan digunakan, maka akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan sistem khususnya mobile banking. Sebaliknya ketika sistem itu susah untuk digunakan maka pengguna akan merasa enggan untuk menggunakan sistem itu.

3. Keamanan Penggunaan *Mobile Banking*

a. Pengertian Keamanan

Keamanan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah sistem informasi, namun akan menjadi permasalahan jika menyangkut

²²Vankatesh, Davis. F. D. *A Theoretical Extension of The Tehnology Acceptance Model Perspective. InnovateMarketing*, Vol.8 Issue 4, 2000. hlm55.

keamanan pada sistem informasi perusahaan, terutama bagi perusahaan perbankan yang terkait dengan data-data perbankan yang bersifat rahasia.

Menurut (Budi Raharjo:2005)²³Keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.Keamanan dan privasi merupakan keyakinan nasabah atas terjaminnya transaksi yang aman dan terjaganya informasi pribadi.²⁴

Keamanan data merupakan hal yang penting diperhatikan dalam menggunakan layanan mobile banking. Tingkat keamanan bertransaksi secara online adalah permasalahan penting yang dipertimbangkan nasabah sebelum memutuskan menggunakan mobile banking, beberapa nasabah menghindari penggunaan mobile banking karena memiliki persepsi bahwa bertransaksi menggunakan mobile banking rentan terjadi penyalahgunaan. Persepsi ini dapat mengurangi tingkat kepercayaan nasabah terhadap sistem online.

b. Tujuan Keamanan Terhadap Sistem Informasi

Tujuan dari pengamanan terhadap sistem informasi ini adalah untuk meyakinkan integritas, kelanjutan, dan kerahasiaan dari pengolahan data. Perusahaan harus dapat mengurangi risiko dan memelihara keamanan sistem komputerisasi pada suatu tingkatan/level

²³Budi Rahardjo. *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Jakarta: PT. Insan Indonesia. 2005. Hlm 40

²⁴Priyanto "*Faktor Determinan Minat Individu Menggunakan Sistem Informasi Berbasis Internet Banking*". Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya. 2015. Volume 3. Nomor 1.

yang dapat diterima. Aplikasi mobile banking harus memadukan sejumlah unsur penting yang bersumber kepada keamanan. Tiga factor keamanan yang harus mendapat perlindungan sistem keamanan online banking yaitu :²⁵

1) Aspek kerahasiaan informasi

Kerahasiaan adalah memastikan informasi hanya dapat diakses oleh yang berwenang atau bagi orang yang memiliki otoritas. Untuk menjaga kerahasiaan, informasi yang bersifat rahasia harus tetap dilindungi. Bagaimanapun alasannya, informasi ini hanya diperuntukkan untuk orang-orang tertentu. Seperti misalkan bagaimana perasaan seorang nasabah bank apabila informasi data perbankannya dapat diketahui oleh orang lain.

2) Aspek integritas

Teknik enkripsi harus digunakan untuk menghindari manipulasi data selama transmisi. Bank dan nasabah, keduanya harus melakukan verifikasi integritas pada transmisi data dengan pemeriksaan validitas atribut tertentu yang belum ditetapkan.

3) Aspek ketersediaan (*availability*) Informasi

Ketersediaan sebagai kepastian tersedianya informasi pada saat yang dibutuhkan oleh orang yang memiliki wewenang untuk mengetahuinya atau mengakses data. Banyak faktor pula

²⁵Ibisa. *Keamanan Sistem Informasi*, Yogyakarta: Andi Offset.2011 hlm 13

yang dapat mengganggu dalam aspek ini yaitu misalnya users jahat, penyusup dari luar perusahaan yang berusaha menghancurkan data, virus, dan sebagainya.

Dapat disimpulkan bahwa keamanan dalam menggunakan *mobile banking* adalah terjaminnya dana dan data nasabah dari risiko kehilangan atas pencurian ketika melakukan transaksi.

4. Pelayanan Jasa

a. Pengertian Pelayanan

Menurut (Wasito:1991)²⁶ pelayanan adalah perihal atau cara melayani atau berupa kemudahan-kemudahan yang diberikan sehubungan dengan proses jual beli barang atau jasa. Pelayanan yang diberikan hendaknya memudahkan nasabah atau tidak memberatkan nasabah, sehingga nasabah merasa puas karena kebutuhan terpenuhi.

b. Bentuk Pelayanan

Terdapat 3 macam bentuk pelayanan, yaitu :²⁷

1) Pelayanan melalui lisan

Dimana petugas memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang melakukannya

2) Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya yang ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi dan pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan laporan,

²⁶Wasito, Tito. 1991. *Kamus Bahasa Indonesia*. Bandung: Hasta Bandung hlm 48

²⁷Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara hlm 23

keluhan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan lain sejenisnya.

3) Pelayanan melalui perbuatan

Pelayanan yang didapat dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan yang merupakan tujuan utama yang berkepentingan. Jadi faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan pekerjaan.

c. Pengertian Jasa

Merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah, misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, dan kesehatan atau pemecahan masalah yang dihadapi konsumen.

Pernyataan lain dari pengertian manajemen jasa :²⁸

“a service is an activity or a series of activities which take place in interactions with a contact person or physical machine and which provides consumer satisfaction”

Maksudnya ialah layanan merupakan kegiatan yang memberikan kepuasan baik berhubungan dengan manusia ataupun mesin.

d. Kualitas Jasa dalam Perspektif Syariah

Setiap aktivitas dalam Islam terikat pada aturan syariah. Dengan demikian penyampaian jasa harusnya didasari pada nilai-nilai moral dan etika. Perkembangan jasa telah memberikan dimensi baru dalam

²⁸Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat 2001 hlm 5

pengukuran kualitas jasa. Berbeda dengan dasar dari konsep konvensional yang hanya memfokuskan pada pemasaran tanpa menghiraukan nilai-nilai moral dan etika. Terdapat 6 dimensi yang telah dikenalkan untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga keuangan syariah yang dikenal dengan CARTER model yaitu *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*. Dimensi CARTER jika dijelaskan dalam konsep Islam adalah sebagai berikut :²⁹

a) *Compliance* (kepatuhan)

Compliance adalah kepatuhan aturan terhadap hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah SWT. Syariah Islam merupakan pedoman sekaligus aturan yang diturunkan Allah SWT untuk diamalkan oleh seluruh umat muslim dalam setiap aspek kehidupan agar tercipta keharmonisan dan kebahagiaan.

b) *Assurance* (Jaminan)

Assurance adalah pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Pengetahuan dan kemahiran atas suatu produk hanya akan diperoleh dari sebuah proses belajar yang tekun dan bersungguh-sungguh.

c) *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness adalah suatu kesiapan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan dan kemampuan untuk memberikan

²⁹Othman, AbdulQawi dan Lynn Owen. *Adopting and Measuring Customer service Quality in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House*. International Journal Of Islamic Financial Services, 2001 Vol.3 No.1

pelayanan secara cepat (responsive) dan tepat. Organisasi yang professional berkmitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, memperhatikan harapan dan masukan dari pelanggan serta meresponya dengan cepat dan tepat. Jika tidak dilakukan maka organisasi tersebut telah mendzalimi pelanggan. Allah SWT memerintahkan kepada setiap muslim untuk tertib dalam setiap urusan, serta memiliki daya tanggap dan bersungguh-sungguh dalam beraktivitas.

d) *Tangible* (bukti fisik)

Tangible adalah bentuk fasilitas fisik organisasi yang berwujud/tampak, peralatan, serta bahan komunikasi yang digunakan oleh organisasi jasa. Maksud dari bukti fisik adalah tampilan fisik yang menunjukkan identitas organisasi serta dapat menjadi pendorong munculnya persepsi dari pelanggan terhadap organisasi jasa tersebut. Ketidakmampuan organisasi dalam menampilkan bukti fisiknya dengan baik, akan melemahkan citra serta dapat menciptakan persepsi negative pada organisasi penyedia jasa.

e) *Empathy* (empati)

Empathy merupakan kepedulian organisasi terhadap maksud dan kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan, dan perhatian terhadap mereka. Sebuah organisasi jasa syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing pelanggannya, hal ini

ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepekaan tentang kebutuhan pelanggan. Hal ini merupakan wujud kepatuhan terhadap penyedia jasa terhadap perintah Allah SWT untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain.

f) *Reliability* (keandalan)

Reliability merupakan kemampuan penyampaian kinerja yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara handal dan akurat, artinya pelanggan dapat melihat dan memberikan kesan spontan bahwa kinerja jasa yang diberikan oleh penyedia jasa terjamin, tepat dan terasa memberikan kemudahan bagi pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari sistematika pelayanan dan bentuk pelayanan jasanya. Oleh karena itu sebuah organisasi jasa syariah harus dapat menyediakan jasa yang telah dipublikasikan secara nyata dan akurat.

5. *Mobile Banking*

Lembaga keuangan memberikan layanannya tidak saja melalui model-model konvensional, namun saat ini sudah mulai beralih ada pemanfaatan teknologi informasi. Kondisi ini dipacu oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi. Dahulu lembaga keuangan bank dalam memberikan layanannya lebih menekankan kepada model *face to face*, namun sejak teknologi informasi mampu mendukung terhadap

sistem transaksi lembaga keuangan bank, model transaksi lebih mengedepankan pada model *non face to facedan digital document*.³⁰

a. Pengertian *Mobile Banking*

Menurut Arafat (2018)³¹ Layanan *mobile banking* bank syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah yaitu sms banking dan internet banking. Terdapat banyak kesamaan secara fungsional antara internet banking dan mobile banking. Kedua bentuk teknologi informasi perbankan ini sama-sama berbasis internet. Jenis-jenis layanan syariah yang terdapat pada *mobile banking* relative sama dengan internet banking seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran, pembelian dan layanan lainnya.

Layanan mobile banking digunakan dengan perangkat *smartphone* seperti *handphone*, *blackberry* dan *apple* dengan sistem operasi berbasis android serta windows. Nasabah bank syariah dapat menggunakan layanan mobile banking melalui aplikasi mobile banking melalui pendukung *smartphone* seperti *blackberry world* dan *google play store*. Nasabah bank syariah yang menggunakan aplikasi mobile banking tidak dikenakan biaya pulsa HP tetapi menggunakan kuota data Internet. Setelah transaksi keuangan nasabah bank syariah hendak digunakan, barulah bank syariah mengenakan *fee* atas penggunaan layanan *mobile banking* seperti biaya transfer ke rekening

³⁰Riswandi, Budi Agus. *Aspek Hukum Internet Banking*, Jakarta: PT RajaGrafindo. 2015. hlm 19

³¹Arafat, Muammar Yusmad. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari teori ke Praktik*, Jakarta: Deepublish. 2018. hlm 79

bank lain, *fee* pembayaran rekening air, telepon dan *fee* pembelian pulsa HP.³²

b. Pengantisipasi Penggunaan layanan *Mobile Banking*

Nasabah bank syariah yang menggunakan layanan aktifitas transaksi keuangannya di bank juga harus berhati-hati agar tidak menjadi korban penipuan dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Kewaspadaan sebelum dan sesudah melakukan transaksi keuangan perlu ditingkatkan sebagai langkah antisipasi agar nasabah bank syariah tidak menjadi korban kejahatan. Berikut beberapa langkah antisipasi yang dapat dilakukan oleh nasabah bank syariah dalam menggunakan fasilitas layanan *sms banking*, *internet banking* dan *mobile banking* :³³

- a. Merahasiakan informasi penting yang berkaitan dengan identitas nasabah seperti: *User ID*, *password* dan nomor pin kepada orang lain termasuk petugas bank. Dalam melakukan verifikasi, petugas bank tidak pernah meminta nomor PIN kepada nasabah
- b. Melakukan perubahan password dan nomor PIN secara berkala
- c. Tidak menggunakan password dan nomor PIN dengan angka-angka yang mudah ditebak.
- d. Tidak mencatat *user ID*, *password* dan pin di kertas, memori HP atau media lainnya yang memungkinkan orang lain mengetahuinya dan,

³²*Ibid* hlm 80

³³*Ibid..* hlm 81

- e. Tidak menggunakan fasilitas mobile phone di HP yang digunakan bersama orang lain.

Masih banyak pemakai tidak menyadari pentingnya dan manfaat khususnya penggunaan password. Secara gampang mereka memberikan *user ID* dan *password* kepada rekannya tanpa mengetahui dampak apabila memberikan data pribadi yang berakibat fatal. Sistem informasi yang baik akan merekam semua kegiatan pemakai, misalnya sistem akan merekam siapa yang melakukan perubahan terhadap data/informasi dan kapan.

Karena pengontrolan *password* merupakan hal yang penting, berikut beberapa saran untuk pengontrolan password yang baik.³⁴

- a. Password harus terdiri dari panjang dan kombinasi karakter yang telah ditentukan. Misalnya, password minimum terdiri dari 6 karakter dan terdiri dari kombinasi alfanumerik seperti SCETER, AB2010, dan seterusnya.
- b. Jangan menggunakan nama salah satu keluarga, hobi yang dapat dengan mudah ditebak.
- c. Sistem secara otomatis memberikan password
- d. Pemakai bertanggung jawab atas penggantian password.
- e. Setiap beberapa saat password harus diganti paling sedikit setiap 3 bulan dan untuk sistem yang memiliki risiko tinggi password harus diganti lebih sering

³⁴Ibisa, 2011. *Keamanan Sistem Informasi*, Yogyakarta: Andi Offset 43

- f. Password merupakan rahasia dan oleh karena itu tidak boleh ditampilkan di monitor.
- g. Kerahasiaan password harus dijaga oleh setiap individu dan tidak boleh disebarluaskan kepada atau digunakan oleh rekan yang lain selain pengguna itu sendiri.

Meningkatnya proses transaksi secara *online & real time* dan terkoneksi sistem jaringan internasional, transaksi akan terlaksana hanya dalam hitungan beberapa detik dengan tidak melibatkan manusia. Transaksi semacam ini apabila terjadi kesalahan tidak dapat langsung diperbaiki atau akan menyita waktu dan upaya untuk memperbaikinya.

Antisipasi dan pencegahan dengan tindakan keamanan yang ketat akan memberikan garansi atas integritas, kelanjutan, dan kerahasiaan transaksi yang terjadi. Tindakan pencegahan tambahan harus diimplementasikan agar dapat mendeteksi dan melaporkan kesalahan yang terjadi sehingga kejanggalaan dapat dikoreksi secepat mungkin. Contohnya seperti saat pemindahan dana melalui *ATM* atau *Mobile Banking*. Apabila dibandingkan dengan misalnya pemesanan barang yang tidak langsung dapat dikirim, kesalahan pemesanan masih dapat dikoreksi misalnya melalui telepon yang akan ditindak lanjuti dengan konfirmasi secara tertulis.³⁵

³⁵*Ibid*, hlm 9

6. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Menurut Ismail (2009)³⁶ Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus patuh pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah Islam.

Perbankan syariah menurut Undang-undang No 21 tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.³⁷

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan yang dari bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam syariah Islam.³⁸

³⁶ Ismail, *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2011 hlm 32

³⁷ *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*, diakses pada tanggal 15 April 2018 di https://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Documents/UU_21_08_Syariah.pdf

³⁸ Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2011. hlm 32

Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS). Bank Umum Syariah merupakan Bank yang berdiri sendiri sesuai dengan akta pendiriannya, bukan dari bagian bank konvensional seperti Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mega, Bank Syariah Bukopin, Bank BCA Syariah, Bank BRI Syariah. Sedangkan Unit Usaha Syariah adalah unit usaha syariah yang masih dibawah pengelolaan bank konvensional. Unit usaha syariah merupakan unit kerja dari kantor pusat bank konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Contoh unit usaha syariah antara lain yaitu BNI Syariah, Bank Permata Syariah, BII Syariah, serta Bank Danamon Syariah.³⁹

Prinsip utama yang dianut oleh bank Islam adalah :(1) larangan riba (bunga) dalam berbagai bentuk transaksi, (2) menjalankan bisnis dan aktivitas perdagangan yang berbasis pada memperoleh keuntungan yang sah menurut syariah, dan (3) menumbuhkembangkan zakat.⁴⁰

b. Dasar Hukum Bank Syariah

Kekuatan penggerak utama ekonomi Islam adalah kerja sama. Seorang muslim, apakah ia sebagai pembeli, penjual,

³⁹Ismail, *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group.2011. hlm 31

⁴⁰Widyaningsih, dkk, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta:Kencana Prenada Media.2005 hlm 47

penerima upah, pembuat keuntungan dan sebagainya, harus berpegang teguh pada tuntutan Allah SWT.

Begitu pula dalam aktivitas keuangan dan perbankan dapat dipandang sebagai wahana bagi masyarakat modern untuk membawa mereka kepada ajaran al-quran, yaitu salah satunya prinsip menghindari *Al-Iktinaz*, yaitu menahan uang (dana) dan membiarkan menganggur serta tidak berputar dalam transaksi yang bermanfaat bagi masyarakat umum. Seperti dalam Quran surat An-Nisa: 29 yang berbunyi,⁴¹

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ
إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا
أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha penyayang kepadamu”

c. Fungsi Bank Syariah

Bank Syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.⁴²

a. Penghimpun Dana Masyarakat

⁴¹Arifin, Zainul. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Azkia Publisher. 2009
hlm 17

⁴²*Ibid.*..Hlm 39

Bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad wadiah dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan *akad mudharabah*. *Al-wadiah* adalah akad antara pihak pertama (masyarakat) dengan pihak kedua (bank), di mana pihak pertama menitipkan dananya kepada bank, dan pihak kedua, bank menerima titipan untuk dapat memanfaatkan titipan pihak pertama dalam transaksi yang diperbolehkan dalam Islam.

Al-mudharabah merupakan akad antara pihak yang memiliki dana kemudian menginvestasikan dananya yang disebut juga dengan *mudharib*, yang mana *mudharib* dapat memanfaatkan dana yang diinvestasikan oleh *shahibul maal* untuk tujuan tertentu yang diperbolehkan dalam syariah Islam.

b. Penyaluran Dana Kepada Masyarakat

Masyarakat memperoleh pembiayaan dari bank syariah asalkan dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Menyalurkan dana merupakan aktifitas yang sangat penting bagi bank syariah. Bank syariah akan memperoleh return atas dana yang disalurkan. *Return* atau pendapatan yang diperoleh bank atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya. Pembiayaan bank syariah dibagi menjadi beberapa jenis, antara lain:⁴³

⁴³ Ibid.. hlm 42

- a) Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*. *Mudharabah* merupakan kontrak antara dua pihak atau lebih yang mana satu pihak sebagai shahibul maal dan pihak lain sebagai mudharib. *Musyarakah* merupakan kontrak antara dua pihak atau lebih yang manasemua pihak merupakan partner dan mengikutsertakan modal dalam usaha yang dijalankan.
- b) Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik*
- c) Transaksi jual beli dalam bentuk piutang murabahah, salam dan istishna.
- d) Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qardh*
- e) Transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multijasa.
- d. Pelayanan Jasa Bank

Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindahbukuan, penagihan surat berharga, kliring, dan pelayanan jasa bank lainnya. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang memuaskan nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah ialah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Dengan pelayanan jasa, bank syariah mendapat imbalan berupa *fee* yang disebut *fee based income*

